患者のニーズにとことん対応

話しやすい環境整備に尽力

お好み焼き屋や総菜屋などが軒を連ねる大阪市西成区の鶴見橋商店街。その一角に店を構える尾辻薬局鶴見橋店は、患者のニーズにとことん応える姿勢を貫く。長いカウンターに加えて2台のテーブルを置き、話しやすい環境を整備。薬袋や薬情は、患者の要望に応じたものを可能な限り用意する。応需処方せんは1日約100枚の規模ながら、電子薬歴を搭載したレセコンを合計6台設置するなどシステム面も充実。全ては地域密着の理念を実践するためだ。

尾辻薬局鶴見橋店（大阪府大阪市）

レセコン6台を配置　患者の利便性を追求

尾辻薬局鶴見橋店は、尾辻薬品が大阪市内に展開する2薬局の一つ。薬剤師で社長の尾辻利章氏が、製薬会社や医薬品卸売販売業を経て約15年前に創業、薬局経営を開始した。西成区には約9年前に薬局を開設。今年3月、隣接地に移転し、システムを一新して再オープンさせた。

鶴見橋店の中に足を踏み入れると、奥まで伸びる約15mのカウンターが目を引く。その前には4人掛けのテーブルが2台。待ち合いエリアにはキッズスペースがある。約20坪と手狭だった薬局の面積は、移転後は約55坪と2・5倍に。2階の事務所を含めた延べ床面積は約120坪となり、ゆとりを持たせた店舗設計が可能になった。

その構造を生かし、電子薬歴機能を搭載したEMシステムズのレセコン「Receptyネクスト（type2）」を合計6台設置していることが特徴の一つだ。カウンター中央の会計窓口に2台、両端の投薬口に各1台を配置。調剤室と2階の事務所にも1台ずつ置く。

月に約2500枚の規模で6台を置く薬局は他にあまりない。「どのポジションでも薬剤師が入力したり、薬を渡したりできるようにと考えた」と尾辻氏。「少ない台数でも対応可能だが、もっと便利なようにとか、待ち時間を短くしたりとか、患者さんのことを考えて配置を決めた」と話す。

商店街に面した現地に今年3月移転しシステムを一新した（右は尾辻氏）

個々の要望を把握　のみ間違いを防ぐ

薬袋・薬情を印刷する専用プリンターも2台置く。1台でも十分だが、患者が集中する時間帯に印刷が少しでも停滞しないようにとの措置だ。

「医薬分業に対し、二度手間、時間がかかるという声が少なくない。薬局側の都合で待たせないのがサービス」と尾辻氏は言う。

このほか、▽患者のニーズにはできる限り応える▽調剤ミスや患者ののみ間違いを防ぐ――という2点にも気を配っている。

薬袋・薬情の発行には、医薬品情報と薬袋記載内容を1枚の用紙に印刷できるEMシステムズの「薬情&薬袋」を活用。透明の薬袋にその用紙を入れて渡すことで、患者は、薬袋の外側から薬や用紙を照らし合わせて確認できる。

一方、変化を嫌って手書きの紙薬袋を求める患者にはその要望通りに対応する。

小さい文字が読みづらい患者には、薬情をカラーコピーで拡大して手渡す。

手間はかかるが、「それで間違わずにのめるのなら、その方が確実」。約150医療機関の処方せんを幅広く応需し、「たった一人分でも医薬品を在庫する」との方針のため、在庫は段階的に増え約2000品目に。「在庫管理が大変」と尾辻氏は笑う。

服薬の意義やタイミングを患者が「本当に理解しているかどうか」にも日々注意を払う。周囲への遠慮から、患者は理解したふりをすることがあるという。カウンターとテーブルを状況によって使い分け、落ち着いて話せる雰囲気作りに努めている。

急ぎの患者は少なくないが、「理想としては1人に5分は話をしたい」。特に、癌や糖尿病の合併症など重大な疾患を抱えているにも関わらず服薬が十分でない患者には、のまないと予後がどうなるかを切実に話し、意義を伝える。「患者さんの体に触れながら、涙混じりにお願いする場合もある」

「医師には言ってないけど」と前置きして薬剤師だけに明かされる情報は多い。次回診察時に医師に聞くべきことや、他診療科の受診をアドバイスすることもある。

奥まで伸びる約15mのカウンターとテーブルを使い分け、患者の話に耳を傾ける

電子薬歴の導入で　情報の共有を強化

患者個々のニーズや聞き出した問題点は薬剤師間で共有化し、どの薬剤師でも対応できるようにしている。移転時に電子薬歴を導入したのは、その充実のためだ。

「紙薬歴に手で走り書きしていたら、読みづらいし、時間もかかる」。標準搭載されている文言集を使って入力すれば、「誰もがうまく理解できる」と尾辻氏。自身はまだパソコンに不慣れなため、患者に「お話したことを打っているから、ちょっと待ってよ」と断った上で入力したり、後で業務の合間の時間に入力したりしている。

また、複数の医療機関を受診し、他に服用している薬があることを患者から聞き出せた時は、添付文書の検索や相互作用のチェックに、電子薬歴の機能を活用するという。

このほか、「Receptyネクスト」には、国立感染症研究所との共同開発による「感染症流行探知サービス」が標準搭載されている。

全国の薬局が応需した処方せんデータを解析し、インフルエンザなど感染症の地域的な発生を早期に探知できるもの。鶴見橋店ではまだこの機能は使っていないが、「発生状況を伝えられるから非常に便利だと思う」と尾辻氏。今後、患者への注意喚起などに活用したい考えだ。